Manual de Usuario
Sistema de ticket – Portal Clientes

EMPRESAS TUXPAN
www.tuxpan.com

AÑO 2009

Manual de Usuario

Control del Documento

Proyecto	SistemaTickets
Cliente	TUXPAN
Autor	TUXPAN
Versión plantilla	1.0
Archivo	
Comentario	
Referencias	

Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción de cambio
1.0	2009-05-15	Vanessa Zúñiga	Creación Documento
2.0	2009-05-29	Carola Jarufe	Modificación del Documento
2.1	2009-06-02	Vanessa Zúñiga	Actualización Imágenes

Revisores

Versión	Fecha	Revisor	Observación

TABLA DE CONTENIDOS

1 Introducción 5
1.1 Propósito del Documento 5
2 Conceptos relevantes 6
2.1 Acceso a la Aplicación 6
3 Guía de uso 8
3.1 Nuevo Ticket 8
3.1.1 Detalle y Modificación Ticket 10
3.2 Mis Tickets 12
3.3 Ticket Compañía 13
3.4 Búsqueda 14
3.5 Preferencias 16

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ESQUEMA FUNCIONALIDADES PORTAL CLIENTE SISTEMA TICKET 5
ILUSTRACIÓN 2: AUTENTICACIÓN DEL USUARIO 6
ILUSTRACIÓN 3: OPCIONES DISPONIBLES 6
ILUSTRACIÓN 4: NUEVO TICKET 8
ILUSTRACIÓN 5: DETALLE DEL TICKET 10
ILUSTRACIÓN 6: MIS TICKET 12
ILUSTRACIÓN 7: TICKET COMPAÑÍA 13
ILUSTRACIÓN 8: BÚSQUEDA NORMAL 14
ILUSTRACIÓN 9: OPCIÓN IMPRIMIR 15
ILUSTRACIÓN 10: PREFERENCIAS USUARIO 16

1 Introducción

1.1 Propósito del Documento

El presente documento está dirigido a entregar las pautas de operación del sistema de ticket, este sistema permite la creación de nuevos casos a resolver ingresados por el cliente y también por el administrador de la empresa prestadora de servicios/mantenciones.

La siguiente figura muestra la funcionalidad del portal de clientes del sistema de ticket.

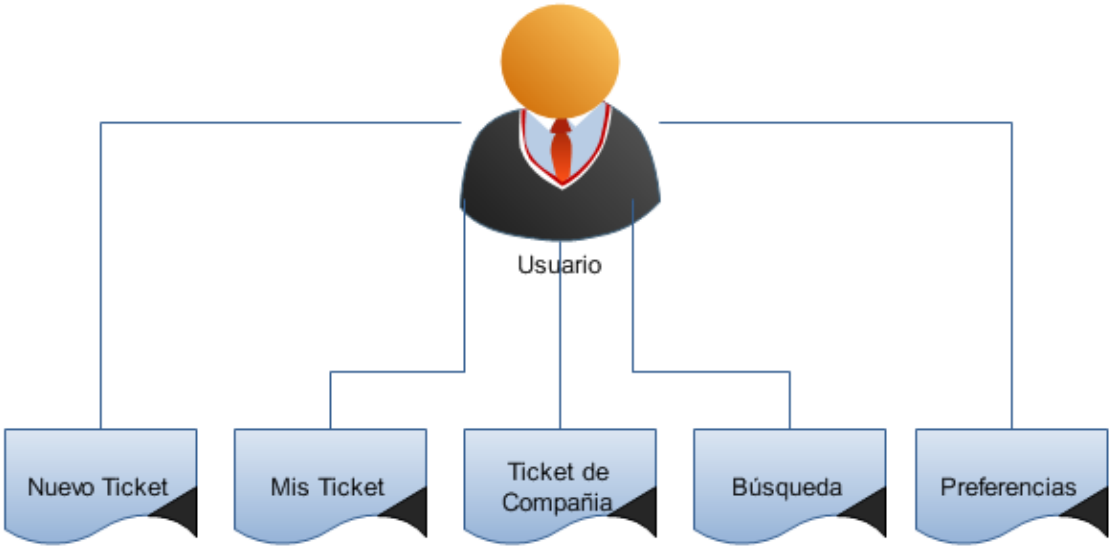


Ilustración 1: Esquema Funcionalidades portal cliente Sistema Ticket

2 Conceptos relevantes

2.1 Acceso a la Aplicación

El portal de clientes del sistema de ticket se puede acceder desde un navegador Internet.

En la siguiente URL http://www.tuxpan.com/otrs/customer.pl
Una vez cargada la página se solicitará ingresar los datos de autenticación que serán entregados por Tuxpan una vez que sea creado el usuario en el sistema.

Ilustración 2: Autenticación del Usuario

En esta opción se debe ingresar el nombre de Usuario y la Clave secreta.
Una vez que el sistema reconoce al usuario le ofrece las opciones a las que tiene privilegios. Y por defecto muestra todos los tickets emitidos por el usuario conectado.

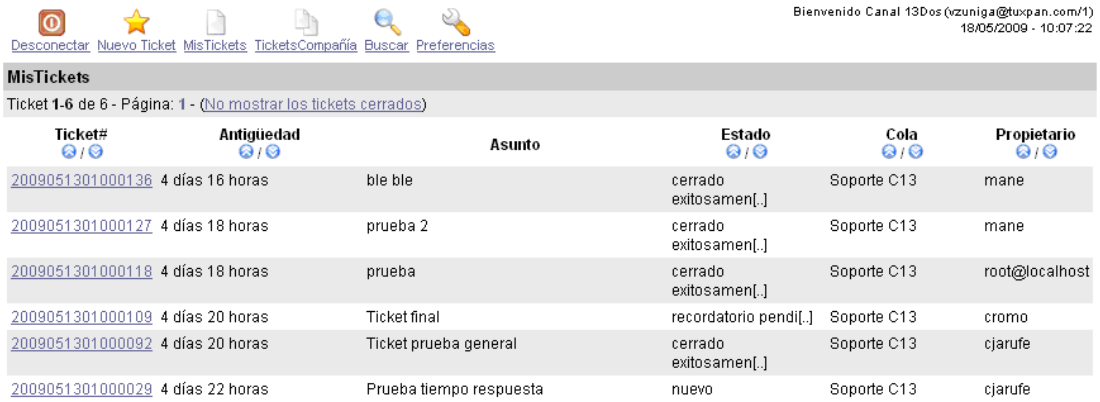

Desconectar Nuevo Ticket MisTickets TicketsCompañía Buscar Preferencias
Bienvenido Canal 13Dos (vzuniga@tuxpan.com/1)
18/05/2009 - 10:07:22
MisTickets
Ticket 1-6 de 6 - Página: 1 - (No mostrar los tickets cerrados)
Ticket# Antigüedad Asunto Estado Cola Propietario
2009051301000136 4 días 16 horas ble ble cerrado exitosamen[..] Soporte C13 mane
2009051301000127 4 días 18 horas prueba 2 cerrado exitosamen[..] Soporte C13 mane
2009051301000118 4 días 18 horas prueba cerrado exitosamen[..] Soporte C13 root@localhost
2009051301000109 4 días 20 horas Ticket final recordatorio pendi[..] Soporte C13 cromo
2009051301000092 4 días 20 horas Ticket prueba general cerrado exitosamen[..] Soporte C13 cjarufe
2009051301000029 4 días 22 horas Prueba tiempo respuesta nuevo Soporte C13 cjarufe

Ilustración 3: Opciones Disponibles

Las opciones disponibles son:

a) Desconectar (Logout)

b) Nuevo Ticket
c) Mis Tickets
d) Tickets Compañía
e) Buscar
f) Preferencias

3 Guía de uso

3.1 Nuevo Ticket

El módulo de creación de tickets permite la emisión de la incidencia indicando la Cola de asignación de este ticket, el servicio que corresponda y el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) convenido con la empresa desarrolladora.

Los campos obligatorios para el ticket son:

- Para
- Servicios
- Asunto
- Texto
- Servicios
- SLA

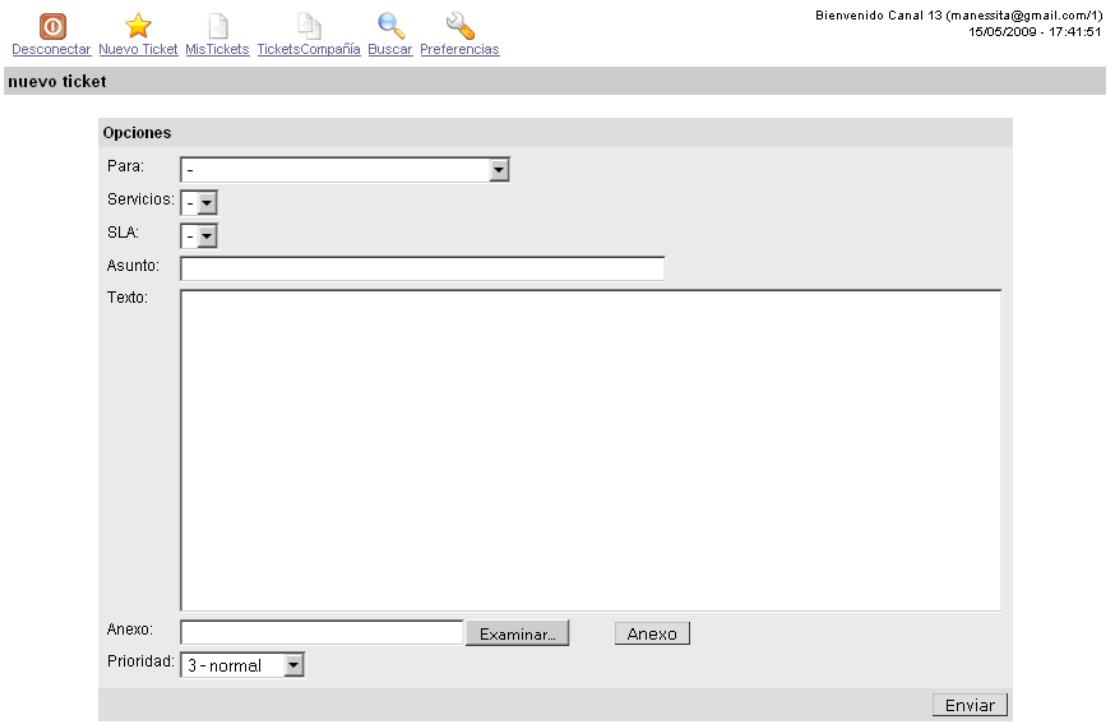


Ilustración 4: Nuevo Ticket

El campo **Para**, equivale al proyecto relacionado con el ticket que se emitirá.

El campo **Servicios**, por defecto es Mantenciones y equivale al servicio que se tiene contratado con la empresa Tuxpan.

El campo **SLA**, corresponde al tiempo de respuesta que se le asigna al ticket para la primera respuesta por parte de la empresa desarrolladora.

El campo **Asunto**, corresponde al título del ticket.

El campo **Texto**, permite ingresar el detalle del ticket para ser emitido.

La sección de **Anexo**, permite adjuntar archivos (doc, xls, ppt, pdf, ZIP, RAR, JPG, BMP, PNG) con un tamaño máximo 20 MB.

El campo **Prioridad**, permite establecer el nivel de importancia siendo éstas las siguientes:

1. BAJA : Prioridad baja dentro de todos los tickets registrados.
2. NORMAL : Prioridad normal, queda encolado dentro de los tickets registrados, pero tiene prioridad mayor frente a los tickets del tipo bajo.
3. ALTA : Prioridad alta sobre los tickets ya registrados y encolados.
4. URGENTE : Prioridad urgente, se debe tomar enseguida de acuerdo a instrucción de contraparte técnica, después que se registra el ticket por parte del usuario.

3.1.1 Detalle y Modificación Ticket

Para poder modificar un ticket se debe seleccionar presionando sobre el Numero del Ticket y se presentara el detalle de este donde se podrán agregar nuevos comentarios, poder adjuntar nuevos archivos, cambiar el estado y prioridad. Tal como muestra la figura a continuación.

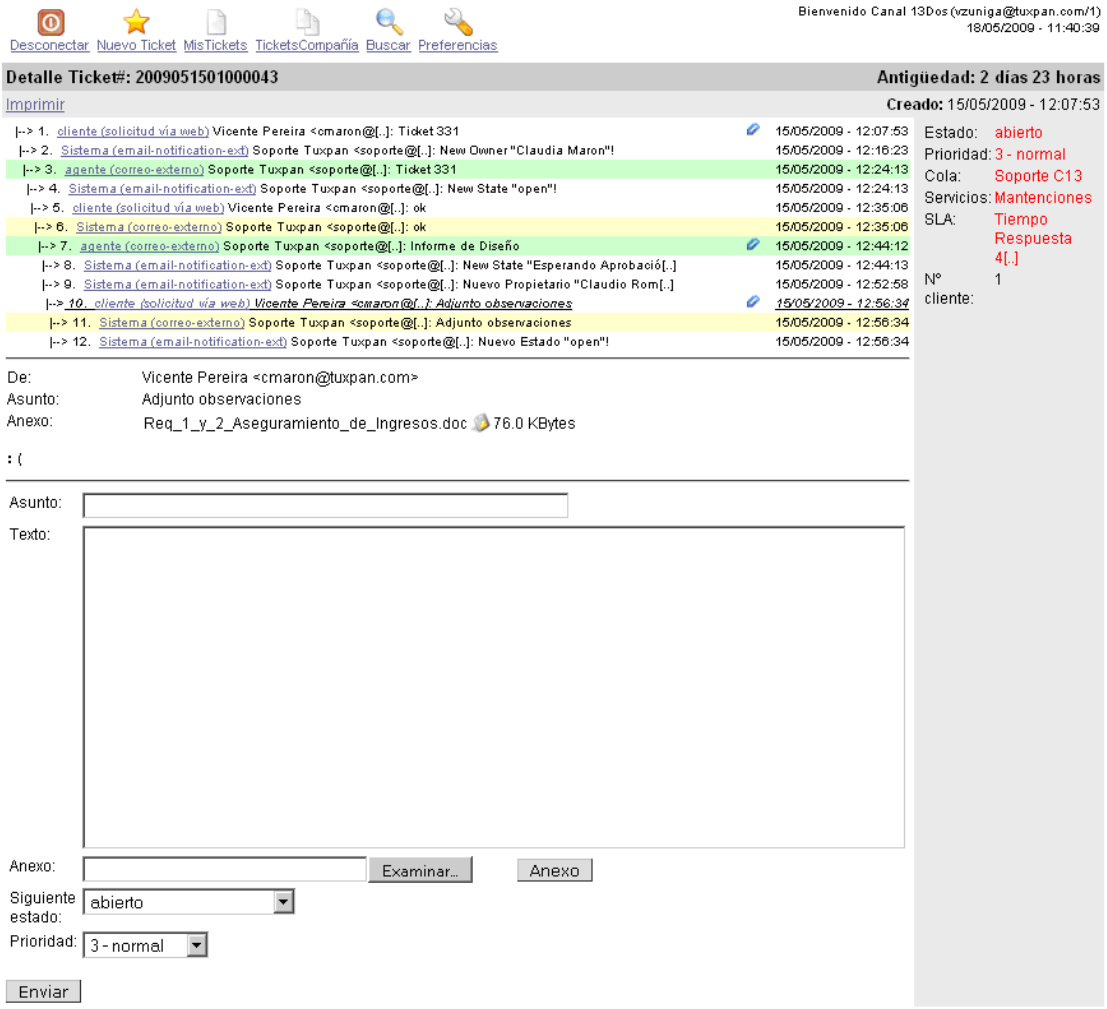


Ilustración 5: Detalle del ticket

Una vez creado el ticket automáticamente se le asigna el estado "Nuevo", los posibles estados que puede tomar el ticket son:

1. *Nuevo* : Primer estado de un ticket cuando es creado.
2. *Abierto* : Estado del ticket cuando es validado por Tuxpan y se a emitido la primera respuesta.
3. *Asignado* : Estado del ticket cuando se ha asignado a un constructor el desarrollo del mismo.
4. *En progreso-Diseño* : Estado del ticket cuando se esta desarrollando el diseño del mismo, el resultado de este proceso es el informe de diseño del ticket.
5. *En progreso-Construcción* : Estado del ticket cuando se esta construyendo el diseño ya aprobado.

6. *Aprobado-Diseño* : Estado del ticket cuando se aprueba por parte del cliente el informe de diseño entregado por Tuxpan. Este estado debe ser asignado por el usuario que registró el ticket, entrando al ticket y modificándolo.
7. *Esperando Aprobación* : Estado del ticket al momento de enviar alguna propuesta de diseño o certificación de entregas que debe efectuar el cliente.
8. *Esperando Respuesta* : Estado del ticket cuando se envía una pregunta o inquietud al cliente.
9. *Cerrado por Cliente* : Estado del ticket cuando es resuelto correctamente y ha pasado las pruebas de certificación. Este estado debe ser asignado por el usuario que registró el ticket, entrando al ticket y modificándolo.
10. *Cerrado por Tuxpan* : Estado del ticket cuando es resuelto correctamente y ha pasado las pruebas de certificación, previa confirmación de lo anterior con el cliente ya sea vía correo o teléfono.

3.2 Mis Tickets

El módulo mis tickets, es un listado de todos los tickets emitidos por el usuario actualmente conectado, los campos que se muestran son los siguientes.

- Ticket#
- Antigüedad
- Asunto
- Estado
- Cola
- Propietario

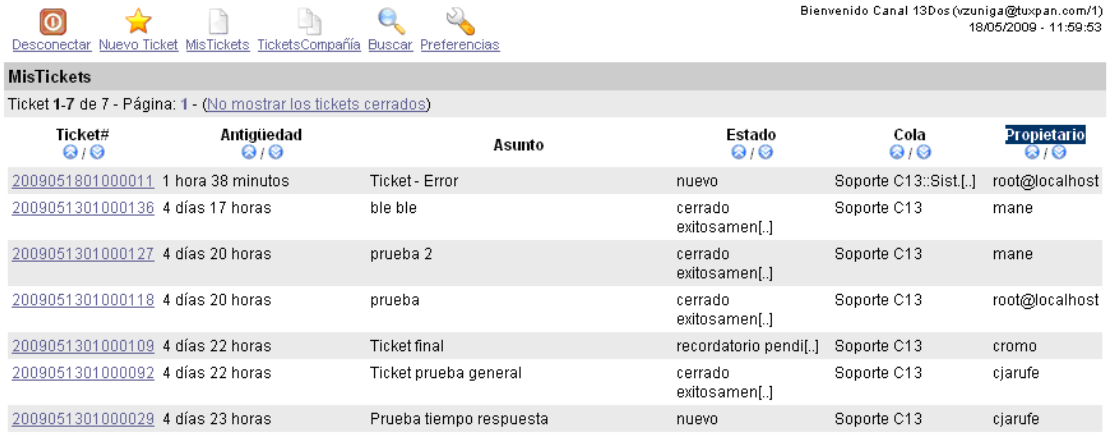

Desconectar Nuevo Ticket MisTickets TicketsCompañía Buscar Preferencias
Bienvenido Canal 13Dos (vzuniga@tuxpan.com/1)
18/05/2009 - 11:59:53
MisTickets
Ticket 1-7 de 7 - Página: 1 - (No mostrar los tickets cerrados)
Ticket# Antigüedad Asunto Estado Cola Propietario
2009051801000011 1 hora 38 minutos Ticket - Error nuevo Soporte C13::Sist.[..] root@localhost
2009051301000136 4 días 17 horas ble ble cerrado exitosamen[..] Soporte C13 mane
2009051301000127 4 días 20 horas prueba 2 cerrado exitosamen[..] Soporte C13 mane
2009051301000118 4 días 20 horas prueba cerrado exitosamen[..] Soporte C13 root@localhost
2009051301000109 4 días 22 horas Ticket final recordatorio pendi[..] Soporte C13 cromo
2009051301000092 4 días 22 horas Ticket prueba general cerrado exitosamen[..] Soporte C13 cjarufe
2009051301000029 4 días 23 horas Prueba tiempo respuesta nuevo Soporte C13 cjarufe

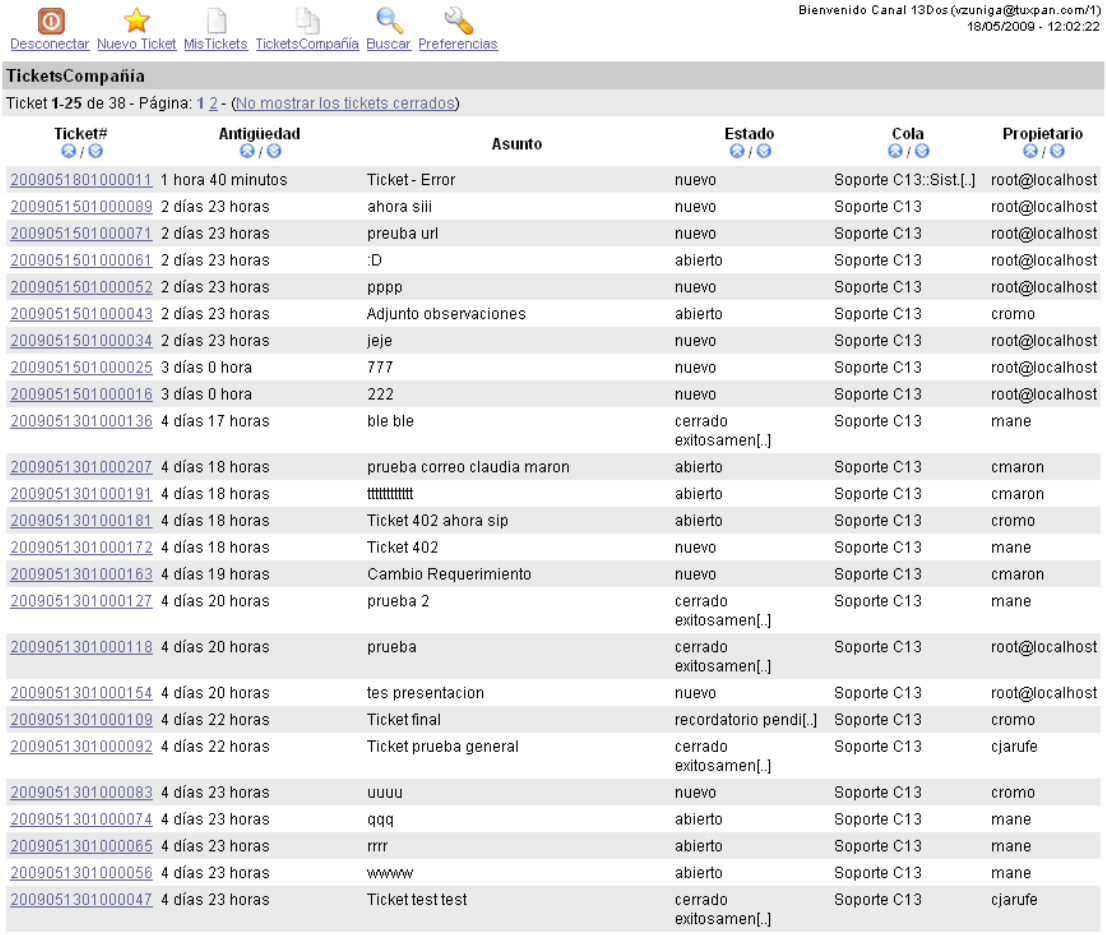
Ilustración 6: Mis Ticket

Los tickets se pueden ordenar ascendentemente y descendentemente bajo cualquier campo.

3.3 Ticket Compañía

El módulo tickets compañía, es un listado de todos los tickets emitidos por los usuario de una compañía determinada, los campos que se muestran son los siguientes.

- Ticket#
- Antigüedad
- Asunto
- Estado
- Cola
- Propietario


Desconectar Nuevo Ticket MisTickets TicketsCompañía Buscar Preferencias
Bienvenido Canal 13Dos (vzuniga@tuxpan.com/1)
18/05/2009 - 12:02:22
TicketsCompañía
Ticket 1-25 de 38 - Página: 1 2 - (No mostrar los tickets cerrados)

Ticket#	Antigüedad	Asunto	Estado	Cola	Propietario
2009051801000011	1 hora 40 minutos	Ticket - Error	nuevo	Soporte C13::Sist.[..]	root@localhost
2009051501000089	2 días 23 horas	ahora siii	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051501000071	2 días 23 horas	preuba url	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051501000061	2 días 23 horas	:D	abierto	Soporte C13	root@localhost
2009051501000052	2 días 23 horas	pppp	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051501000043	2 días 23 horas	Adjunto observaciones	abierto	Soporte C13	cromo
2009051501000034	2 días 23 horas	jeje	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051501000025	3 días 0 hora	777	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051501000016	3 días 0 hora	222	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051301000136	4 días 17 horas	ble ble	cerrado exitosamen[..]	Soporte C13	mane
2009051301000207	4 días 18 horas	prueba correo claudia maron	abierto	Soporte C13	cmaron
2009051301000191	4 días 18 horas	ttttttttttt	abierto	Soporte C13	cmaron
2009051301000181	4 días 18 horas	Ticket 402 ahora sip	abierto	Soporte C13	cromo
2009051301000172	4 días 18 horas	Ticket 402	nuevo	Soporte C13	mane
2009051301000163	4 días 19 horas	Cambio Requerimiento	nuevo	Soporte C13	cmaron
2009051301000127	4 días 20 horas	prueba 2	cerrado exitosamen[..]	Soporte C13	mane
2009051301000118	4 días 20 horas	prueba	cerrado exitosamen[..]	Soporte C13	root@localhost
2009051301000154	4 días 20 horas	tes presentacion	nuevo	Soporte C13	root@localhost
2009051301000109	4 días 22 horas	Ticket final	recordatorio pendi[..]	Soporte C13	cromo
2009051301000092	4 días 22 horas	Ticket prueba general	cerrado exitosamen[..]	Soporte C13	cjarufe
2009051301000083	4 días 23 horas	uuuu	nuevo	Soporte C13	cromo
2009051301000074	4 días 23 horas	qqq	abierto	Soporte C13	mane
2009051301000065	4 días 23 horas	rrrr	abierto	Soporte C13	mane
2009051301000056	4 días 23 horas	wwww	abierto	Soporte C13	mane
2009051301000047	4 días 23 horas	Ticket test test	cerrado exitosamen[..]	Soporte C13	cjarufe

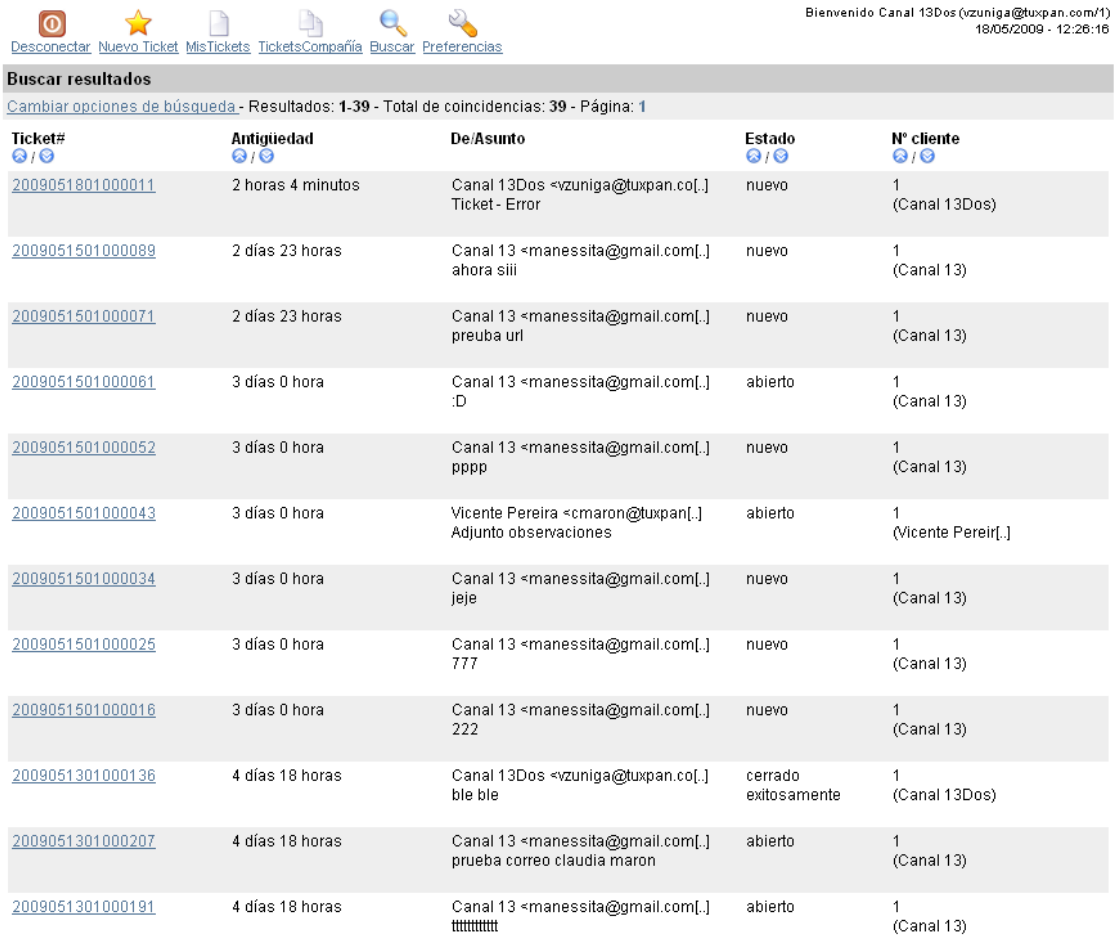
Ilustración 7: Ticket Compañía

3.4 Búsqueda

El módulo de búsqueda permite realizar exploraciones de los tickets bajo distintos filtros y los resultados exportarlos a Archivo Excel, formato impresión y como tabla normal.

Para ello se debe seleccionar la opción "**Modelo de Resultados"**

- Normal: Muestra los ticket en una tabla similar a la mostrada en la sección Mis Tickets



Desconectar Nuevo Ticket MisTickets TicketsCompañía Buscar Preferencias

Bienvenido Canal 13Dos (vzuniga@tuxpan.com/1)
18/05/2009 - 12:26:16

Buscar resultados

Cambiar opciones de búsqueda - Resultados: **1-39** - Total de coincidencias: **39** - Página: **1**

Ticket#	Antigüedad	De/Asunto	Estado	Nº cliente
2009051801000011	2 horas 4 minutos	Canal 13Dos <vzuniga@tuxpan.co[..] Ticket - Error	nuevo	1 (Canal 13Dos)
2009051501000089	2 días 23 horas	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] ahora siii	nuevo	1 (Canal 13)
2009051501000071	2 días 23 horas	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] preuba url	nuevo	1 (Canal 13)
2009051501000061	3 días 0 hora	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] :D	abierto	1 (Canal 13)
2009051501000052	3 días 0 hora	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] pppp	nuevo	1 (Canal 13)
2009051501000043	3 días 0 hora	Vicente Pereira <cmaron@tuxpan[..] Adjunto observaciones	abierto	1 (Vicente Pereir[..]
2009051501000034	3 días 0 hora	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] jeje	nuevo	1 (Canal 13)
2009051501000025	3 días 0 hora	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] 777	nuevo	1 (Canal 13)
2009051501000016	3 días 0 hora	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] 222	nuevo	1 (Canal 13)
2009051301000136	4 días 18 horas	Canal 13Dos <vzuniga@tuxpan.co[..] ble ble	cerrado exitosamente	1 (Canal 13Dos)
2009051301000207	4 días 18 horas	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] prueba correo claudia maron	abierto	1 (Canal 13)
2009051301000191	4 días 18 horas	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] ttttttttttt	abierto	1 (Canal 13)

Ilustración 8: Búsqueda Normal

- CSV: Exporta los resultados de la búsqueda a un archivo Excel.

- Imprimir: Opción realiza la conexión con la impresora y muestra una tabla con los campos principales del ticket.

impreso por Canal 13Dos (vzuniga@tuxpan.com) 18/05/2009 - 12:50:15

Buscar

Ticket#	Creado	De/Asunto	Estado/Cola	Nº cliente
2009051801000011	18/05/2009 - 10:21:45	Canal 13Dos <vzuniga@tuxpan.co[..] Ticket - Error	nuevo Soporte C13::Sist. Mantención [..]	1 (Canal 13Dos)
2009051501000089	15/05/2009 - 12:27:34	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] ahora siii	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051501000071	15/05/2009 - 12:26:18	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] preuba url	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051501000061	15/05/2009 - 12:18:44	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] :D	abierto Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051501000052	15/05/2009 - 12:11:21	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] pppp	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051501000043	15/05/2009 - 12:56:34	Vicente Pereira <cmaron@tuxpan[..] Adjunto observaciones	abierto Soporte C13	1 (Vicente Pereir[..]
2009051501000034	15/05/2009 - 12:05:35	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] jeje	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051501000025	15/05/2009 - 12:01:23	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] 777	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051501000016	15/05/2009 - 12:00:19	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] 222	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000136	13/05/2009 - 18:06:20	Canal 13Dos <vzuniga@tuxpan.co[..] ble ble	cerrado exitosamente Soporte C13	1 (Canal 13Dos)
2009051301000207	13/05/2009 - 17:50:28	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] prueba correo claudia maron	abierto Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000191	13/05/2009 - 17:49:22	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] ttttttttttt	abierto Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000181	13/05/2009 - 17:46:00	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] Ticket 402 ahora sip	abierto Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000172	13/05/2009 - 17:39:53	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] Ticket 402	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000163	13/05/2009 - 16:10:26	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] Cambio Requerimiento	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000127	13/05/2009 - 15:55:54	c13dos c13dos <vzuniga@tuxpan.[..] prueba 2	cerrado exitosamente Soporte C13	1 (Canal 13Dos)
2009051301000118	13/05/2009 - 15:55:12	c13dos c13dos <vzuniga@tuxpan.[..] prueba	cerrado exitosamente Soporte C13	1 (Canal 13Dos)
2009051301000154	13/05/2009 - 15:21:09	Canal 13 <manessita@gmail.com[..] tes presentacion	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)
2009051301000109	13/05/2009 - 13:50:44	c13dos c13dos <vzuniga@tuxpan.[..] Ticket final	recordatorio pendiente Soporte C13	1 (Canal 13Dos)
2009051301000092	13/05/2009 - 13:46:15	c13dos c13dos <vzuniga@tuxpan.[..] Ticket prueba general	cerrado exitosamente Soporte C13	1 (Canal 13Dos)
2009051301000083	13/05/2009 - 13:01:03	c13 c13 <manessita@gmail.com> uuuu	nuevo Soporte C13	1 (Canal 13)

Ilustración 9: Opción Imprimir

3.5 Preferencias

El módulo de preferencias permite realizar ajustes a la cuenta del usuario conectado.
Las opciones configurables son las siguientes:

- Idioma: Permite cambiar el idioma del portal del cliente para el usuario que se encuentra conectado.
- Cambiar contraseña: Permite el cambio de contraseña por seguridad a la asignada inicialmente por Tuxpan.
- Tickets Mostrados: Cantidad de tickets mostrados por página al momento de seleccionar la opción "Mis Tickets" o "Ticket Compañía".
- Ticket Cerrados: si la opción es SI, el usuario conectado podrá ver en su lista los tickets con estado Cerrado.
- Tiempo de actualización de la vista de colas: Es el tiempo en minutos por el cual se refresca automáticamente la lista de tickets, si la opción seleccionada es *OFF,* no se actualizara automáticamente.
- S/MIME Certificate: Certificado de seguridad para registro.

Para cada cambio que se realice se debe presionar la opción **"Actualizar"** y los cambios serán guardados.

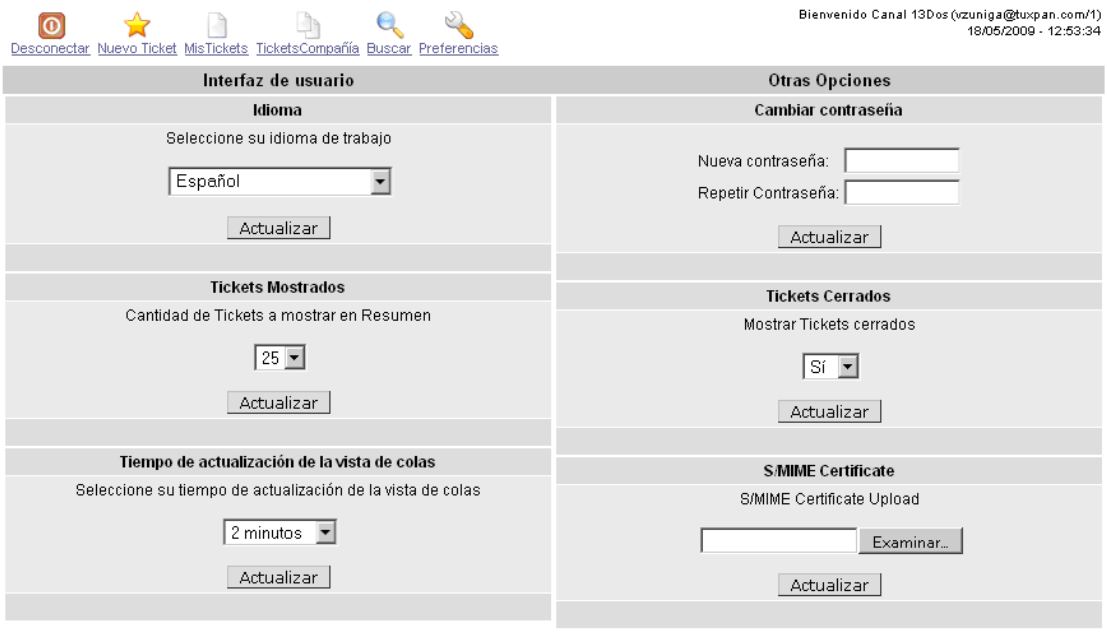


Ilustración 10: Preferencias usuario